



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y compromiso organizacional en la
municipalidad distrital de El Agustino, Lima - 2013**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES

**Br. RICARDO LÁZARO CONDE ALDUDE
Br. CÉSAR AUGUSTO MATOS PERALTA**

ASESOR

Mg. RICARDO MONTALVAN HUERTA

**SECCIÓN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN ESTRATEGICA DEL DESARROLLO HUMANO**

PERÚ - 2014

MSc. Chávez Leandro, Abner
Presidente

Dr. Huamán Quispe, Seminario
Secretario

Dr. Montalván Huerta, Ricardo
Vocal

Dedicatoria

A mis hijos Alexis y María Laura, a mi esposa Fanny y
a mi padre Antonio que de Dios goce

Ricardo

A mi hija Stephany Gabriela, a mí esposa Adriana y a
mi madre Esperanza que de Dios goce

César

Agradecimiento

A Dios por ser nuestra guía con su infinita bondad para llegar hasta este camino y lograr los objetivos trazados.

A nuestros padres por los ejemplos de amor y perseverancia que nos han inculcado así como por el esfuerzo que mostraron para salir adelante.

A la Universidad Cesar Vallejo por darnos la oportunidad de desarrollar competencias y capacidades que nos permiten formar parte de una generación de servidores públicos con ética y valores.

Declaratoria de autenticidad

Yo, RICARDO LAZARO CONDE ALDUDE, estudiante del Programa de GESTIÓN PÚBLICA. de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 07087813, con la tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL MUNICIPALIDAD DE EL AGUSTINO, LIMA - 2013”

declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con CESAR AUGUSTO MATOS PERALTA).
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Lima, 12 de mayo de 2014

Firma.....

Nombres y apellidos RICARDO LAZARO CONDE ALDUDE

Declaratoria de autenticidad

Yo, CESAR AUGUSTO MATOS PERALTA, estudiante del Programa de GESTIÓN PÚBLICA. de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10792907, con la tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL MUNICIPALIDAD DE EL AGUSTINO, LIMA - 2013”

declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con RICARDO LAZARO CONDE ALDUDE).
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Lima, 12 de mayo de 2014

Firma.....

Nombres y apellidos CÉSAR AUGUSTO MATOS PERALTA

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la sección de postgrado de Ciencias Administrativas, de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación denominado: “Clima organizacional y compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de El Agustino, Lima - 2013”

La presente investigación contribuye con la carrera profesional de Ciencias Administrativas, acorde al momento histórico que atraviesa nuestro país, además permite coadyuvar con el desarrollo de las instituciones públicas, basadas en un enfoque de resultados, competencias, creatividad e innovación, ética y principios en procura del bienestar del ciudadano.

Asimismo, se evidencia un trabajo estructurado en el conocimiento científico, compuesto por cuatro capítulos que se inician desde el Problema de investigación, desarrollando el Marco Teórico, así como el Marco Metodológico para arribar en el cuarto capítulo el análisis de los resultados conclusiones y sugerencias.

Señores miembros del jurado presentamos nuestra investigación para la evaluación correspondiente, esperando que merezca su aprobación.

Los autores

Índice

	Página.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xvi
Introducción	xviii
 CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	 20
1.1. Planteamiento del problema	21
1.2. Formulación del problema	25
1.2.1. Problema general	25
1.2.2. Problemas específicos	25
1.3. Justificación	25
1.4. Limitaciones	27
1.5. Antecedentes	27
1.5.1. Antecedentes internacionales	28
1.5.2. Antecedentes nacionales	31
1.6. Objetivos	34
1.6.1. Objetivo general	34
1.6.2. Objetivo específicos	34
 CAPITULO II MARCO TEÓRICO	 35
2.1. Bases teóricas del clima organizacional	36
2.1.1. Definición conceptual del clima organizacional	36
2.1.2. Fundamento teórico del clima organizacional	37
2.1.3. Características del clima organizacional	40

2.1.4. Dimensiones del clima organizacional	43
2.1.5. Medición de la percepción de clima organizacional	48
2.2. Bases teóricas del compromiso organizacional	50
2.2.1. Definición conceptual del compromiso organizacional	50
2.2.2. Fundamento teórico del compromiso organizacional	51
2.2.3. Características del compromiso organizacional	57
2.2.4. Dimensiones del compromiso organizacional	60
2.2.5. Medición de la percepción del compromiso organizacional	64
2.3. Definición de términos básicos	64
 CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	 66
3.1. Hipótesis	67
3.1.1. Hipótesis general	67
3.1.2. Hipótesis específicas	67
3.2. Variables	67
3.2.1. Definición conceptual	67
3.2.2. Definición operacional	68
3.3. Metodología	70
3.3.1. Tipo de investigación	70
3.3.2. Diseño de investigación	71
3.4. Población y Muestra	73
3.5. Método de Investigación	73
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	74
3.7. Método de análisis de datos	78
 CAPITULO IV RESULTADOS	 80
4.1. Descripción	81
4.2. Prueba de hipótesis	86
4.3. Discusión	90
 CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	 94
Conclusiones	95
Sugerencias	96

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

97

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Anexo 2 Cuestionarios

Anexo 3 Base de datos

Anexo 4 Juicio de expertos

Índice de Tablas

Tabla 1	Nivel de Confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas del país	22
Tabla 2	Características del compromiso organizacional	59
Tabla 3	Operacionalización de variable clima organizacional	68
Tabla 4	Operacionalización de variable compromiso organizacional	69
Tabla 5	Validez de contenido del instrumento del clima organizacional por juicio de expertos	75
Tabla 6	Validez de contenido del instrumento del compromiso organizacional por juicio de expertos	76
Tabla 7	Niveles de confiabilidad	77
Tabla 8	Resultados de confiabilidad del instrumento de clima organizacional	77
Tabla 9	Resultados de confiabilidad del instrumento de compromiso organizacional	79
Tabla 10	Escala de la fuerza de correlación entre variables	81
Tabla 11	Distribución de frecuencias del nivel de percepción del Clima Organizacional en la municipalidad de El Agustino 2013	82
Tabla 12	Distribución de frecuencias del nivel de percepción de la variable compromiso organizacional en la municipalidad de El Agustino 2013	83
Tabla 13	Distribución de frecuencias del nivel de percepción de la dimensión Identificación en la Municipalidad de El Agustino 2013	84
Tabla 14	Distribución de frecuencias del nivel de percepción de la dimensión sentido de pertenencia en la Municipalidad de El Agustino 2013	85
Tabla 15	Distribución de frecuencias del nivel de percepción de la dimensión Deseo de involucramiento en la Municipalidad de El Agustino 2013	86

Tabla 16	Correlación entre Clima Organizacional y Compromiso organizacional según los encuestados de la municipalidad de El Agustino 2013	87
Tabla 17	Correlación entre el clima organizacional y la dimensión identificación según los encuestados de la municipalidad de el Agustino 2013	88
Tabla 18	Correlación entre clima organizacional y el sentido de pertenencia según el personal de la municipalidad distrital de El Agustino – Lima 2013	89
Tabla 19	Correlación clima organizacional y el deseo de involucramiento según el personal de la municipalidad distrital de El Agustino – Lima 2013	90

Índice de Figuras

Figura 1	Ranking de Satisfacción Ciudadana 2013	24
Figura 2	Psicología Organizacional tomado de Ibáñez 2002	39
Figura 3	Relación del clima organizacional y el compromiso organizacional	57
Figura 4	Condicionantes que inciden en el compromiso organizacional	58
Figura 5	Componentes del compromiso organizacional	59
Figura 6	Relación de variables en la muestra	72
Figura 7	Distribución de frecuencias del nivel de percepción del Clima Organizacional en la municipalidad El Agustino 2013	81
Figura 8	Distribución de frecuencias del nivel de percepción del compromiso organizacional en la municipalidad de El Agustino 2013	82
Figura 9	Distribución de frecuencias del nivel de percepción de la dimensión Identificación en la municipalidad de El Agustino 2013	83
Figura 10	Distribución de frecuencias del nivel de percepción de la dimensión Sentido de pertenencia en la municipalidad de El Agustino 2013	84
Figura 11	Distribución de frecuencias del nivel de percepción de la dimensión Deseo de involucramiento en la municipalidad de El Agustino 2013	85

Resumen

El estudio se inició a raíz de los resultados del ranking CAD 2013 de atención al ciudadano que brindan las municipalidades de Lima metropolitana, siendo la municipalidad de El Agustino la más baja en calificación en dicho ranking.

Al ser uno de los autores miembro de la dirección municipal y responsable de la gestión y de los servicios entregados por los servidores públicos de la municipalidad de El Agustino, decidimos hacer tema de nuestra investigación el estudio del clima organizacional y el compromiso organizacional, analizadas como variables independientes.

El estudio corresponde a un enfoque cuantitativo fundamentado mediante el método hipotético deductivo, la investigación es del tipo social básica, por la profundidad en que se realiza corresponde al nivel de la investigación descriptivo, el diseño de investigación es no experimental, transeccional y de alcance correlacional.

Nuestra población finita es de 103 empleados de la municipalidad distrital de El Agustino, como la población por su tamaño es fácil de medir y no genera mayor costo en su estudio la consideramos como una muestra censal.

Los instrumentos se diseñaron sobre la base del marco teórico, se incorporó una escala de tipo Likert para la cuantificación de los resultados de su aplicación, se validó con el apoyo del juicio de expertos, para finalmente someterlos al análisis de confiabilidad mediante el índice Alpha de Cronbach.

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva, tablas y gráficos estadísticos, para la prueba de la normalidad se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov mediante cual se determinó que los datos son no paramétricos, finalmente para la contratación de las hipótesis utilizamos la prueba de significancia con el Rho de Spearman.

Se confirmó las hipótesis planteadas en el estudio, aceptándose nuestra hipótesis principal de que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, según el personal de la Municipalidad distrital de El Agustino – Lima 2013, apoyada y sustentado con los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,639 y un valor p – valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia (α) previsto de 0,05, con una relación entre variables fuerte.

Palabras-clave: Clima Organizacional, Compromiso Organizacional, Actitudes, Involucramiento

Abstract

The reason for this study was initiated following the results of the CAD 2013 ranking, based on the perception of citizens regarding the care they receive from the municipalities of metropolitan Lima, being the municipality of El Agustino, the institution that received the lowest rating in the ranking. Being a participant in the directive management itself and because of the results are being generated by civil servants and municipal organization, it is necessary to analyze the interaction between them and the effects that have been seen in the organizational climate and organizational commitment, analyzed as independent variables.

The study is based on a quantitative approach using hypothetical deductive method; the basic research is social type; due to the depth in which it is performed, belongs to the level of descriptive research, the research design is non experimental, transactional and correlational scope.

Our finite population is 103 employees of the district municipality of El Agustino, the sample is the population census, because it is an easy sample to measure.

The instruments were designed on the basis of the theoretical framework and to obtain a quantification of the results, a Likert scale was added. The instruments were validated by expert judgment, and were also subjected to analysis using the statistical confiability of Alpha Cronbach.

For data analysis, descriptive statistics, statistical tables and graphs were used. Through the Kolmogorov-Smirnov statistic, it was determined that the data were non-parametrics, for the hypothesis we used the Spearman's Rho.

Based on the results of the correlation coefficient of Spearman Rho, the general hypothesis of the existence of a direct and significant relationship between organizational climate and organizational commitment, according to the staff of the

District Municipality of El Agustino (Lima, 2013) was confirmed to 0,639 and a value P - value of 0.000 as the result, which is below the significance level (α) provided 0.05, the relationship between these variables is of moderate magnitude.

Key words: Organizational Climate, Organizational Commitment, Attitudes, Involvement.

Introducción

La presente investigación titulada Clima organizacional y Compromiso organizacional según el personal de la Municipalidad distrital de El Agustino – Lima 2013, se desarrolló considerando que las organizaciones o instituciones forman parte principal en el desarrollo de la sociedad, en el mundo actual, mediante procesos que se hacen cada vez más exigentes para dar una respuesta inmediata y eficiente, sin embargo se observa una marcada dificultad para asumir tales propósitos en las instituciones públicas u organizaciones estatales, llegando incluso a la pérdida de confianza de la ciudadanía hacia las entidades del estado.

Desde el punto de vista de la gestión pública se considera que el recurso humano es la base para generar los resultados y fines de cada organización. El presente trabajo se enfoca en la preocupación por contar con un clima organizacional que permita canalizar esfuerzos para lograr mayor compromiso de los empleados en su función de servidores públicos para el mejor desarrollo de la gestión pública en la Municipalidad distrital de El Agustino Lima.

En el sentido práctico el estudio aborda como problema la busca de solución epidérmica o coyuntural de las diversas discrepancias de relaciones al interior de cada organización, siendo necesario desarrollar más investigación en materia de gestión pública para realizar transformación con base científica.

En este sentido el propósito de esta investigación consistió en estudiar la relación existente entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en el personal de la Municipalidad distrital de El Agustino – Lima 2013.

Esta investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos:

El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación, en la que se desarrolla el planteamiento del problema, a base de lo observado como problemática de las inconsistencias de relaciones, comunicación y trabajo en

equipo lo que llevó a la formulación del problema, justificación, limitaciones y objetivos.

El Segundo Capítulo se refiere al Marco Teórico en la misma se analiza de manera específica el modelo teórico de clima organizacional desde el enfoque de sistemas aplicado a la gestión pública, del mismo modo se establece las características del compromiso con la organización siendo un aspecto primordial en el desarrollo y comportamiento humano.

El Tercer Capítulo exhibe el Marco Metodológico mediante la formulación de hipótesis de investigación, define las variables, asume la metodología de enfoque cuantitativo con un tipo de investigación básica de diseño no experimental así como precisa la población y muestra, asume el método hipotético deductivo para el desarrollo en general, asimismo considera la técnica de la encuesta con aplicación de instrumentos con escala likert validados por juicio de expertos y determinados en su confiabilidad para la recolección de datos, procesamiento y análisis.

El Cuarto capítulo describe los resultados, discusión de resultados, las conclusiones y sugerencias, finalmente se mencionan las referencias bibliográficas y los anexos.

Los autores